

金沢市水道開閉栓業務仕様書

1 業務の内容

- (1) 水道に関する開栓業務（メーター取付、メーター取替を含む）
- (2) 水道に関する閉栓業務（メーター引上を含む）
- (3) 水道に関する名義変更業務（指針確認）

2 業務実施日及び業務時間

- (1) 業務実施日は次号に規定する休業日以外とする。
- (2) 休業日 12月31日から1月3日まで
- (3) 業務に従事する時間（以下「業務時間」という。）は、午前9時から午後5時45分までとする。ただし、やむを得ない事情がある場合は、事前に発注者の了承を得たうえで、業務時間外に作業を行うことができる。

3 業務期間

業務期間は、令和6年7月1日から令和7年3月31日までとする。なお、発注者は翌年度の当該業務契約に係る予算の承認を前提として、令和7年6月30日まで契約の更新を予定している。

4 概算業務量

発注者が見積もる概算業務量は、別表1「水道開閉栓業務概算処理件数」のとおりとする。

5 業務体制の確保

受注者は、繁忙期等で業務量が増大した場合においても、業務時間内に業務を円滑に遂行できる体制を構築しなければならない。

6 物品等の負担区分

- (1) 業務に必要な物品等に係る負担区分は、別表2「物品等負担区分一覧表」のとおりとする。
- (2) 受注者は、発注者から提供又は貸与された物品等を、適切に管理しなければならない。
- (3) 受注者は、料金システム端末及びモバイル端末（以下「作業用端末」という。）を破損又は紛失したときは、直ちに発注者に報告しなければならない。
- (4) 作業用端末の破損又は紛失に係る費用負担は、別途発注者と受注者で協議により決定する。

7 執務場所の提供

発注者は、金沢市企業局本庁舎内に業務の管理及び準備のための執務場所を確保し、受注者に無償で使用させるものとする。

8 教育訓練

- (1) 受注者は、業務に従事する者（以下「作業員」という。）に対し、本仕様書に規定する業務内容及び業務遂行に必要な知識を教育し、習得させなければならない。
- (2) 受注者は、作業員の資質向上のため、発注者から各種教育訓練の受講や作業員への指導を要請されたときは、これに応じなければならない。

9 身分証明書

- (1) 受注者は、教育訓練を行った作業員について、発注者に身分証明書の発行を依頼する。
- (2) 発注者は、受注者からの依頼に基づき身分証明書を交付する。
- (3) 作業員は、業務に従事するときは常に身分証明書を携帯し、お客さま等から請求があったときは、これを提示しなければならない。
- (4) 受注者は、身分証明書の有効期限が満了したとき及び作業員が業務に従事しなくなったときは、速やかに身分証明書を発注者に返納しなければならない。

10 業務責任者

- (1) 受注者は、業務時間内における業務全般の管理を行うため、業務実施日ごとに作業員の中から業務責任者を1名選任し、発注者に届け出なければならない。ただし、発注者が業務履行上必要であると認めた場合は、業務実施日ごとに業務責任者を複数選任することができる。
- (2) 受注者は、業務時間内において1名以上の業務責任者を金沢市企業局に常駐させなければならない。ただし、本仕様書に規定する現場作業等の業務に従事するため外出する必要がある場合は、その限りではない。

11 業務責任者の役割

- (1) 業務責任者は、業務開始までに当日の作業員の配置状況等を発注者に通知する。
- (2) 業務責任者は、業務時間内において発注者から作業の追加、変更、現場確認等の指示を受けた時は、直ちに対応しなければならない。
- (3) 業務責任者は、現場作業等の業務に従事するため外出する際に速やかに連絡が取れるよう、発注者に連絡先を通知しなければならない。
- (4) 業務責任者は、発注者からの作業指示を作業員毎に振り分ける。
- (5) 業務責任者は、業務終了時まで作業員が当日実施した作業について、伝達が必要な事項を直接発注者に報告する。
- (6) 業務責任者は、前各号に定めるもののほか、業務全般の管理を行う。

12 保険の加入

受注者は、業務の履行に関し発注者又は第三者に与えた損害の賠償に備えるため、賠償責任保険に加入しなければならない。

13 事故等の処置

- (1) 受注者は、事故等が発生した際の対応を明記した連絡系統図を、発注者に提出しなければならない。
- (2) 受注者は、発注者又は第三者に損害を与える事故等が発生したときは、直ちに被害者対応及び事故対応を行うとともに、連絡系統図に従い受注者内部及び発注者に報告しなければならない。
- (3) 作業員は、業務実施中に疑義が発生したときは業務責任者に連絡し、指示を受けなければならない。受注者による解決が困難であると業務責任者が判断した場合は、発注者に報告し、対応方法を協議するものとする。
- (4) 受注者は、発注者及びお客さま等から開栓当日又は開栓後初めての使用に際して水が出ない等、本業務に起因すると思われる問合せ又は苦情があった場合は、業務時間外であっても出動し、必要な作業をしなければならない。
- (5) 受注者は、前号に規定する業務時間外作業を行う作業員の連絡先一覧表を、発注者に提

出しなければならない。

14 業務実務要領

(1) 作業指示方法

発注者は、次の作業を受注者へのデータ等の送付により指示する。

- ア 水道の使用開始作業（以下「開栓作業」という。）
- イ 水道の使用休止作業（以下「休止作業」という。）
- ウ 水道の使用休止・開始作業（以下「名変作業」という。）
- エ その他装置情報が記載されている書面

(2) 作業準備

- ア 業務責任者は、作業用端末を使用し、作業データを作業者毎に振り分ける。
- イ 作業者は、振り分けられた作業データの内容を確認し、住宅地図及び作業用端末等を利用し、足順の確認等、作業に必要な準備を行う。

(3) 作業方法

ア 遵守事項

- (ア) 作業に当たっては関係法令を遵守しなければならない。
- (イ) 車両の運転や駐車時等、交通法規を遵守しなければならない。
- (ウ) 作業時は、本業務の作業者であることを明示するため腕章を着用し、身分証明書を携帯しなければならない。

イ 基本事項

(ア) 訪問

訪問のあいさつをし、目的を告げる。

(イ) 該当するお客さまの確認

モバイル端末に表示される情報により、該当するお客さまであることを確認する。

(ウ) 退出

作業完了を報告し、あいさつをして退出する。

ウ 個別事項

(ア) 開栓作業

- a メーター指針数値の見誤りがないよう複数回確認し、モバイル端末に指針数値を入力する。表示されている前回指針数値と異なる場合はその旨を入力する。
- b メーターが引き上げされている場合は、モバイル端末に表示されている口径のメーターを取り付け、取り付けたメーターの情報を入力する。
- c モバイル端末に表示されているメーター情報と現地に設置されているメーターが異なる場合は、検満による取替えなどが想定されるので、設置されているメーターの情報を入力する。
- d 現地に散水栓や水栓柱がある場合は、作業後に水が出ることを確認する。
- e お客さまが不在のときに開栓した場合は、特に次の事項について注意すること。
 - (a) 開栓後、屋内のカランが開いていないかをメーターのパイロット等で必ず確認する。
 - (b) パイロットの回転が止まらない場合は、室内の流水を防ぐため、必ずバルブで止水し、連絡用紙を投函するとともに、モバイル端末に表示されている連絡先に電話連絡しなければならない。対応結果はモバイル端末に入力する。

(イ) 閉栓作業

- a お客さまが在宅の場合で、バルブ止め又はメーター引上げを行うときは、了解を得た上で作業を行う。

- b メーター指針数値の見誤りがないよう複数回確認し、モバイル端末に指針数値を入力する。表示されている前回指針数値と前回使用量から勘案し、明らかに今回使用量が多い場合などは、モバイル端末に入力する。
- c モバイル端末に表示されているメーター情報と現地に設置されているメーターが異なる場合は、検満による取替えなどが想定されるので、設置されているメーターの情報を入力する。
- d バルブを閉止した後、第三者によるバルブ操作を防止するため、バルブのピンを取り替える。ピンの取り替えが困難な場合は封印止めをする。
- e メーター引上げの指示がある場合や現地が解体済みなどで二次側の装置がない場合等は、メーターの引上作業を行い、メーター引上済みの連絡用紙をメーターボックス内に入れる。
- f 現地に散水栓や水栓柱がある場合は、作業後に水が出ないことを確認する。

(ウ) 名変作業

- a メーター指針数値の見誤りがないよう複数回確認し、モバイル端末に指針数値を入力する。その際、バルブが閉まっていないか確認し、バルブが閉止されていた場合は開栓する。
- b その他注意事項は「(ア) 開栓作業」及び「(イ) 閉栓作業」と同様とする。

(エ) その他

- a 受注者は、作業用端末の情報や作業結果等、作業に関する疑義が生じた場合及び発注者から指示を受けた場合は、現場確認等必要な作業を行わなければならない。
- b 作業者は、漏水の疑いや作業用端末の情報と現場状況が異なる等、通常の作業と異なる場合は、現場状況を写真や動画に記録し、業務責任者へ報告しなければならない。

(4) 作業結果の報告

- ア 作業者は、その日の業務が完了したときは、全ての作業が完了したかを確認し、伝達事項と合わせて業務責任者に報告する。
- イ 業務責任者は、各作業者からの報告事項を確認したうえで、その内容や対応状況を発注者に報告する。
- ウ 受注者は、その月の業務が完了したときは、委託業務結果報告書に開閉栓作業月報を添えて発注者に提出する。

(5) その他

作業の詳細については、別途提供するマニュアルを参照すること。

(別表1)

水道開閉栓業務概算処理件数

(単位：件)

	開栓作業件数		閉栓作業件数		名変作業 件数	合計
		うち メーター取付		うち メーター引上		
4月	2,172	123	2,404	57	2,238	6,814
5月	1,608	77	1,961	51	1,135	4,704
6月	1,548	72	1,821	82	938	4,307
7月	1,605	103	1,557	75	1,162	4,324
8月	1,527	92	1,732	70	940	4,199
9月	1,653	104	1,582	49	990	4,225
10月	1,553	106	1,878	66	1,065	4,496
11月	1,474	102	1,778	51	936	4,188
12月	1,471	76	1,815	67	1,017	4,303
1月	1,658	79	1,422	41	687	3,767
2月	1,736	59	1,601	58	1,243	4,580
3月	3,090	102	2,431	95	3,736	9,257
合計	21,095	1,095	21,982	762	16,087	59,164

※4～12月：令和5年度実績 1～3月：令和4年度実績

※メーター取付・引上はφ13～φ40で実施

(別表2)

物品等負担区分一覧表

業務で使用した駐車代金	受注者	発注者	備考
業務に使用する車両及び諸経費	○		
受注者車両に係る企業局内駐車場		○	7台分
業務で使用した有料駐車場使用料	○		
企業局内の執務場所・机・椅子		○	
料金システム端末		○	1台
モバイル端末（充電器等付属品含む）		○	
料金システム情報等印刷用プリンタ	○		必要に応じて
休止用ピン、銅線、封印玉等		○	
住宅地図（金沢市北・中・南版）		○	
腕章		○	
作業に必要な工具類	○		

(参考)

主な提出書類

仕様書 項番	種別	提出時期
9	身分証明書発行依頼書 写真データ	業務期間開始10日前まで又は随時
10	業務責任者選任届	各作業日まで
11	作業配置表	各作業日まで
13	連絡系統図	業務期間開始まで
13	時間外作業配置表	各作業日まで
14	請求書、委託業務結果報告書、作業月報	各月業務完了後

情報セキュリティに関する特記仕様書

(守秘義務)

- 第1条 受注者は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報等を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。
- 2 受注者は、委託業務の着手前に、情報セキュリティに関する特記仕様書を遵守する旨の誓約書を発注者に提出しなければならない。

(目的外使用及び第三者への提供の禁止)

- 第2条 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報を委託業務の目的以外に使用してはならない。
- 2 受注者は、委託業務での使用を目的として提供を受け、又は貸与された情報資産を委託業務以外の目的に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。

(管理責任者の選任・体制)

- 第3条 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報及び情報資産の管理責任者及び従事者を選任し、委託業務の着手前に、書面により発注者に提出しなければならない。
- 2 受注者は、第1項により選任された管理責任者等に変更が生じたときは、書面により速やかに発注者に提出しなければならない。
- 3 受注者は、個人情報及び情報資産の安全管理について、責任体制を構築し体制図又は体制表を書面により発注者に提出しなければならない。
- 4 受注者は、第3項により提出した体制図又は体制表に変更が生じたときは、書面により速やかに発注者に提出しなければならない。

(作業場所の特定)

- 第4条 受注者は、委託業務で情報資産を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を定め、委託業務の着手前に、書面により発注者に提出しなければならない。ただし、作業場所を限定することが困難な場合は保管場所を指定すること。
- 2 受注者は、前項により定めた作業場所及び保管場所を変更する場合は、事前に書面により発注者に提出しなければならない。
- 3 受注者は、委託業務に従事している間、発注者又は受注者が発行する身分証明書を携行し、身分証明書の提示を求められた場合は、速やかにこれに応じるものとする。

(教育の実施)

- 第5条 発注者が、受注者向けに情報セキュリティの研修を実施する場合は、委託する業務の管理責任者が必ず出席しなければならない。
- 2 受注者は、従事者に対し委託業務に関する遵守事項の内容を周知徹底し、その遵守に関する教育及び緊急時対応のための訓練を計画的に実施しなければならない。

(受渡し)

- 第6条 受注者は、委託業務で取り扱う情報の提供又は貸与される情報資産の受渡しを行う場合は、その日時、担当者、内容、種類等の必要な事項について記録した書面を作成し、受注者発注者双方の担当者の押印等をもって確認するものとする。
- 2 受注者は、情報資産の受渡しを行うものは、管理責任者又は担当従事者に限定しなければならない。

(複写又は複製の禁止)

- 第7条 受注者は、委託業務で取り扱う情報資産について、複写又は複製してはならない。た

だし、委託業務を実施する上でやむを得ず複写又は複製するときは、あらかじめ発注者に通知し、その承認を得なければならない。

(持ち出しの禁止)

第8条 発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、情報資産を定められた場所から持ち出してはならない。

(情報資産の運搬等)

第9条 受注者は、委託業務で取り扱う情報資産を運搬する場合は、預かり証を発注者に対して交付しなければならない。また、可能な限りファイルの暗号化、パスワード設定等の保護対策を行い、鍵付きのケース等に格納するなど、情報資産の紛失や不正利用を防止するための措置を講じなければならない。

2 受注者は、通信回線を使用した外部との情報交換を行う場合は、発注者の承諾を得なければならない。

3 前項で発注者が承諾した場合は、伝送手順や伝送途上に情報が破壊、盗聴、改ざん、消去等を防止するための通信回線及び回線装置等を使用しなければならない。

4 受注者は、委託業務で取り扱う個人情報を電子メール等で送受信してはならない。

(機器の制限)

第10条 受注者は、委託業務で取り扱う情報資産の保管又は処理に、発注者から貸与されたパソコン、モバイル端末等(以下「情報機器」という。)、ハードディスク、USBメモリ、FD、CD、SDカード、磁気テープ等(以下「記録媒体」という。)以外を使用してはならない。委託業務上、やむを得ず持ち込み、使用するときは、用途を限定しあらかじめ発注者の承諾を得て、管理責任者の管理下で使用すること。

2 前項で発注者が承諾した持ち込み情報機器、記録媒体及び受注者等の施設に設置されている情報機器を使用するときは、次に掲げる措置を講じなければならない。

(1) 情報漏えい、ウイルス感染を防止するため、発注者が保有しているネットワークに接続してはならない。

(2) 不正プログラム対策ソフトウェアの導入、セキュリティパッチの適用を実施し常に最新化した状態で使用すること。

(3) 個人所有の情報機器又は記録媒体を使用してはならない。

(4) 記録媒体によって、情報を発注者に提供する場合は、当該記録媒体について最新の不正プログラム対策ソフトにより検査を行わなければならない。

(情報資産の保管)

第11条 受注者は、個人情報を含む印刷物及び情報資産を格納した記録媒体を管理責任者及び従事者以外の者がアクセスできないようにファイルの暗号化、パスワード設定等の保護を行わなければならない。さらに、紛失、改ざん及び漏えいの防止対策を講じるとともに、施錠可能な保管庫等又は入退室管理の可能な保管室で保管すること。

(返還又は廃棄)

第12条 受注者は、委託業務終了時に発注者より受領した情報資産、受注者が加工及び収集した情報(バックアップデータを含む。)について、次に掲げる措置により、返還又は廃棄を実施しなければならない。

(1) 受注者は、発注者より受領した情報資産を速やかに返還するとともに、その日時、担当者、内容、数量等の必要な事項について記録した書面を作成し、受注者発注者双方の担当者の押印等をもって確認するものとする。

- (2) 受注者は、加工及び収集した情報を消去又は廃棄する場合は、記録媒体を物理的に破壊又は無意味な情報で複数回上書きを行うとともに、その手段等を記録し、報告しなければならない。
- (3) 受注者は、個人情報を取り扱った情報機器及び記憶媒体を他の目的に再使用するときは、記録されている個人情報及び使用許諾を得て使用していたソフトウェアを確実に消去又は上書きをしなければならない。

(サーバ等の管理)

- 第13条 受注者は、サーバ機器及びその周辺機器（以下「サーバ等」という。）の取り付けを行う場合は、火災、水害、埃、振動、温度、湿度等の影響を可能な限り排除した場所に設置するものとし、施錠等容易に取り外すことができないよう必要な措置を講じなければならない。
- 2 受注者は、サーバ等を金沢市企業局庁舎外に設置する場合は、発注者の承認を得なければならない。また、定期的に当該サーバ等への情報セキュリティ対策状況について確認するとともに、発注者から要請があった場合は、その結果を報告しなければならない。
 - 3 受注者は、サーバ等の電源について、停電等による電源供給の停止に備え、当該サーバ等が適切に停止するまで十分な電力を供給できる容量の予備電源を備えなければならない。
 - 4 受注者は、通信ケーブル及び電源ケーブルの損傷等を防止するために配線収納管を使用する等、必要な措置を講じなければならない。

(サーバ等の廃棄又はリース返却等)

- 第14条 受注者は、サーバ等を廃棄又はリース返却等をする場合は、サーバ等からの情報漏えいを防止するため、次に掲げる措置を用いて実施しなければならない。
- (1) データ消去ソフトウェア又はデータ消去装置で消去すること。
 - (2) サーバ等を磁氣的に破壊又は物理的に破壊すること。
 - (3) サーバ等の廃棄及びリース返却の記録を保管すること。

(セキュリティ区画)

- 第15条 受注者は、発注者のセキュリティ区画内（電子計算機室等）に立ち入る場合は、発注者の許可を得なければならない。
- 2 受注者自身の施設内において委託業務を実施している場合は、セキュリティ区画への入退室を許可された者のみに制限し入退室管理を行い、許可のない者の入室を防止すること。

(紛失及び盗難防止策)

- 第16条 受注者は、委託業務で使用する情報機器及び記録媒体の紛失、盗難時における情報漏えいを未然に防止するため、パスワード機能及び暗号化機能を設定するとともに、使用時以外は保管する場所を定め、施錠可能な保管庫又は入退室管理が可能な保管室で保管すること。

(従事者の遵守事項)

- 第17条 従事者は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 従事者は、委託業務により知り得た個人情報及び情報資産を目的外に使用してはならない。また、第三者に提供してはならない。
 - (2) 従事者は、契約書、仕様書及び特記仕様書の記載されている情報セキュリティ関連事項を遵守しなければならない。
 - (3) 従事者は、委託業務以外の目的で情報資産の外部への持ち出し、情報システムへのアクセス、電子メールアドレスの使用及びインターネットへのアクセスを行ってはならない。
 - (4) 従事者は、発注者より貸与された情報機器の改造及び増設・交換、ソフトウェアに関する

るセキュリティ機能の設定を発注者の許可なく変更してはならない。

- (5) 従事者は、インターネットで利用できるフリーメール、ネットワークストレージサービス、ファイル交換ソフト及びその他業務上必要のないソフトウェアを利用してはならない。
- (6) 従事者は、情報機器、記録媒体及び個人情報印刷された文書等が、第三者に使用、閲覧されることがないように離席時の端末ロックや定められた場所への保管等、適切な措置を講じなければならない。
- (7) 従事者は、不正プログラムに感染又は感染が疑われる場合は、ネットワークケーブルの即時取り外しを行わなければならない。

(ID及びパスワード等の管理)

第18条 従事者は、貸与される情報システムを利用する場合は、発注者から従事者ごとに付与されたユーザID及びパスワードを利用するものとし、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 自身が利用しているユーザIDは、他人に利用させてはならない。
 - (2) ユーザID及びパスワードを秘密にし、その照会等には一切応じてはならない。
 - (3) パスワードのメモを作成し、机上、ディスプレイ周辺等にメモを置いてはならない。
 - (4) 情報機器等のパスワードの記憶機能を利用してはならない。
- 2 従事者は、情報システムの利用時にシステムの異常、機器の故障及び破損等が発生した場合は、速やかに発注者に報告しなければならない。

(情報システムへのアクセス許可)

第19条 受注者は、発注者が貸与する情報システムへのアクセス許可について、次のとおり利用するものとする。

- (1) 受注者は、委託業務の着手前に書面により、情報システムを利用する従事者の氏名、所属等を提出しなければならない。
- (2) 受注者は、従事者に変更が生じた際は、書面により速やかに発注者に提出しなければならない。
- (3) 発注者は、委託業務の内容に応じて利用者権限の範囲を設定し、従事者ごとにアクセス権限を付与するものとする。

(ネットワーク管理)

第20条 ネットワークを管理する受注者は、ネットワークの可用性の確保及びネットワークを利用した不正アクセス行為を防止するため、次に掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 受注者は、ネットワーク構成図、IPアドレス設計情報、IPアドレス設定情報及びネットワーク機器台帳等を適切に管理しなければならない。
 - (2) ネットワーク機器の監視を目的とした通信履歴及び障害履歴等のログを取得する機能を設けるとともに、取得したログについて定期的に点検し、発注者に報告しなければならない。
 - (3) 受注者は、ネットワーク機器の脆弱性に関する情報を収集し、修正プログラムが公開されたときは、必要に応じて動作確認等を検証し、発注者と協議の上、修正プログラムの適用をしなければならない。
 - (4) インターネット等の外部ネットワークを利用した遠隔操作を禁止する。
 - (5) 発注者が、付与する管理者用ユーザIDとパスワード以外利用してはならない。
- 2 受注者は、発注者の保有するネットワークに許可なく、次に掲げる行為を行ってはならない。
- (1) 情報機器及びネットワーク機器を接続する行為
 - (2) ネットワークに接続されている情報機器、ネットワーク機器の設定情報及びソフトウ

ウェアを変更する行為

- (3) ネットワークへの接続許可を受けた情報機器及びネットワーク機器を、他のネットワークに接続する行為

(システム開発及び導入)

第21条 情報システムの開発及び導入を行う受注者は、次に掲げる措置を講ずるものとする。

- (1) 情報システムの開発における責任者及び作業者を特定しなければならない。
 - (2) 発注者が認めたハードウェア及びソフトウェア以外は、使用してはならない。
 - (3) 情報システムの開発環境及びテスト環境を実運用中の環境から分離しなければならない。
 - (4) 情報システムの開発環境及びテスト環境から実運用環境への移行について、移行計画の策定時に移行手順を明確にしなければならない。
 - (5) 導入する前にテスト計画書を作成し、発注者の承認を得て、当該計画書に従いテストを実施するものとする。
 - (6) テスト環境で使用するデータは、実運用環境のデータを使用してはならない。
 - (7) 開発環境及びテスト環境から実運用環境へ移行を行う場合は、実運用環境の情報資産を確実に保存し、移行に伴うシステムの停止等の影響が最小限になるように配慮しなければならない。
 - (8) 導入するシステムやサービスの可用性が確保されていることを確認した上で導入しなければならない。
- 2 受注者は、各種ログ（アクセス、システム、障害等）の履歴を収集及び点検する機能を設け、取得事項、保存期間及び取り扱い方法を、発注者と協議の上決定すること。
 - 3 受注者は、バックアップに関して、対象、取得手法、取得周期、復旧手順等を発注者と協議の上決定すること。
 - 4 受注者は、システムに係るソースコード、開発に関連する資料及び文書を業務上必要のある者以外が閲覧できないよう、対策を講じ保管しなければならない。

(情報システムの保守及び運用)

第22条 情報システムの保守及び運用を実施する受注者は、次に掲げる事項に関して手順を定め、業務着手前に発注者の承認を得るものとする。

- (1) 情報システムの起動及び停止に関する事項
 - (2) 実行するオペレーションに関する事項
 - (3) バックアップに関する事項
 - (4) ハードウェア障害に関する事項
 - (5) 操作上又は技術上、不測の事態が発生した場合の連絡に関する事項
- 2 受注者は、情報システムを変更する場合は、プログラム仕様書等の変更履歴、作業日時、実施者及び手順等を定め、発注者の承認を得るものとする。
 - 3 受注者は、ソフトウェアのバージョンアップ又は修正プログラムの適用をする場合は、他の情報システムとの整合性を確認しなければならない。
 - 4 受注者は、情報システムの各種ログを定期的に点検し、不正侵入、不正操作等の有無について発注者に報告しなければならない。
 - 5 受注者は、情報システムの障害発生に備え、緊急連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応手順を定め、あらかじめ発注者の承認を得るものとする。
 - 6 前項の緊急時対応手順には、次に掲げる事項を定めるものとする。
 - (1) 緊急時の連絡体制
 - (2) 発生した事案に係る報告すべき事項

(3) 発生した事案への対応

- 7 受注者は、情報システムの障害が発生した場合は、緊急時対応手順に従って、その状況について報告し発注者の指示に従って回復すること。
- 8 受注者は、情報システムの障害発生から回復を実施した後、次に掲げる措置を講ずるものとする。
 - (1) 情報システム及び回復手段の安全性を速やかに確認すること。
 - (2) 障害の原因及び処理内容を記録し報告すること。
 - (3) 障害発生原因の特定及び分析を実施し、その再発防止に努めること。
- 9 受注者は、情報システムの障害に関して実施したすべての予防及び対策を記録するとともに、証拠をすべて収集し、安全かつ確実に保管するものとする。

(事故時の対応)

- 第23条 受注者は、委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生したときは、その事故の帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に当該事故に関わる個人情報の内容、件数、事故の発生場所、発生状況を書面により報告し、発注者の指示に従わなければならない。
- 2 発注者は、委託業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(再委託の制限)

- 第24条 受注者が委託した業務の一部を再委託しようとする場合は、委託業務の着手前に発注者の承諾を得なければならない。再委託を行った場合は、発注者が受注者に対して求める情報セキュリティ対策と同様の対策を再委託先に対し要求し、受注者が全ての監督責任を負うものとする。

(監査)

- 第25条 受注者は、情報セキュリティに関する管理・履行状況についての報告及び立ち入り検査等に協力しなければならない。

(契約の解除及び損害賠償)

- 第26条 発注者は、受注者が契約書、仕様書及び特記仕様書に記載されているセキュリティ関連事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

(契約更新に伴う届出)

- 第27条 当初契約の規定に基づき契約が更新されたときは、当初契約の際に提出された本仕様書に基づく書面及び届出等は、更新された契約においても効力を有するものとする。

(その他)

- 第28条 受注者は、契約書、仕様書及び特記仕様書の記載されているセキュリティ関連事項の他に、業務内容に応じて適切な情報セキュリティ対策を実施しなければならない。